COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2015 / 2016

Québec

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2015 / 2016

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par les membres du comité de direction avec la participation des membres du personnel de la Commission des transports du Québec.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

MONTRÉAL :
Commission des transports du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec) H2M 2V1

QUÉBEC :
Commission des transports du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de la Commission, à l'adresse suivante :
www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-76283-6
ISBN pour la version imprimée : 978-2-550-76282-9
ISSN pour la version électronique : 1923-547X
ISSN pour la version imprimée : 1707-679X

© Gouvernement du Québec, 2016

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

BIOGAZ ÉNERGIE

ECOLOGO

Garant des forêts intactes

Monsieur Laurent Lessard
Ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Conformément à la Loi sur l'Administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016. Il vous est transmis afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée nationale.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le plan stratégique, des engagements énoncés dans la déclaration de services aux citoyens, ainsi que des autres exigences législatives et réglementaires auxquelles la Commission est assujettie. Ce document fait également état des résultats atteints relativement à ses activités courantes.

De nombreux défis ont été relevés avec succès au cours de la dernière année, et je tiens ici à remercier chaleureusement les membres, l'équipe de direction ainsi que le personnel pour l'engagement, la compétence et le dynamisme mis au service de la réalisation des mandats de la Commission et de ses clientèles.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

<original signé>
France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2016

TABLE DES MATIÈRES

LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES 1

1 LA COMMISSION

1.1 L'organisation 5
1.2 Notre mission 5
1.3 Notre vision 5
1.4 Nos valeurs 6
1.5 L'organigramme 6
1.6 Le contexte d'intervention 6
1.7 Le bilan 2015-2016 7
1.8 Les perspectives 7

2 LES RESSOURCES

2.1 Les ressources humaines 11
2.1.1 La gestion de l'effectif 11
2.1.2 La planification de la main-d'œuvre 12
2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi 13
2.1.3.1 Les membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones, et les personnes handicapées 13
2.1.3.2 Les femmes 16
2.1.3.3 Le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 16
2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel 17
2.1.5 La mobilisation du personnel et le climat de travail 18
2.1.6 Les bonis au rendement accordés en 2015-2016 18

2.2 Les ressources financières 19
2.2.1 Les revenus et les dépenses 19
2.2.2 Les contrats de service 19

2.3 Les ressources informationnelles 19
2.3.1 Le Système intégré de mission 19
2.3.2 L'entretien des actifs informationnels 20
2.3.3 Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles 20
2.3.4 La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web 21
2.3.5 Les suivis en matière de sécurité de l'information 21

3 L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

3.1 Les champs de compétence 25
3.1.1 Le transport par véhicule lourd 25
3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL) 25
3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds 27
3.1.2 Le camionnage en vrac 28
3.1.3 Le transport par taxi 29
3.1.4 Le transport par autobus 30
3.1.5 Le transport ferroviaire 30
3.1.6 Le transport maritime 31
3.2 Les décisions 31
3.2.1 Par les membres 31
3.2.2 Par les personnes désignées 31
3.3 La réévaluation des décisions 32
3.3.1 La révision 32
3.3.2 L'appel 33
3.4 Les inspections 33

4 LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

4.1 Les services offerts 37
4.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens 39
4.3 La concertation avec les partenaires 41

5 LES RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

5.1 Les résultats 45
Premier enjeu
Un transport sécuritaire et de qualité qui répond aux besoins des usagers 45
Deuxième enjeu
Des services de qualité à un coût juste 49
5.2 La répartition des dépenses et des effectifs par champ de compétence et par orientation stratégique 51

6 L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

6.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 55

6.2 Le développement durable 55

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière de même que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre. 56

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement 58

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux 60

6.3 L'allégement réglementaire et administratif 63

6.4 La Politique de financement des services publics 63

6.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 64

6.6 Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 64

6.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 65

ANNEXE I L'organigramme 69

ANNEXE II Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission 70

ANNEXE III Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission 72

ANNEXE IV Liste des tableaux et graphique 74

LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles y afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2015-2016 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission et les mandats de l'organisme;
- présentent les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus;
- présentent des données au sujet desquelles un examen effectué par une société externe n'a révélé aucun élément qui pourrait laisser croire qu'elles ne sont pas fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente,

<original signé>
France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2016

1

LA COMMISSION

1 LA COMMISSION

1.1 L'organisation

La Commission est un organisme public plurifonctionnel. Tout d'abord, elle exerce, en tant que tribunal administratif, des pouvoirs de nature quasi judiciaire, en sanctionnant les propriétaires, les exploitants ou les conducteurs de véhicules lourds, le cas échéant, dont le comportement compromet la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce dernier. De plus, elle est appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans les domaines du transport par taxi et par autobus, lorsque les services offerts ne sont pas de la qualité à laquelle la clientèle est en droit de s'attendre.

Elle agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé, notamment en délivrant des permis et en fixant des tarifs dans divers secteurs de transport. Ainsi, elle délivre des permis de taxi, d'autobus et de courtage en services de camionnage en vrac.

Enfin, elle remplit des fonctions purement administratives. En l'occurrence, elle tient des registres de transporteurs et d'intermédiaires en services de transport, de même qu'elle diffuse de l'information destinée à ses clientèles et au grand public. En outre, à titre d'organisme budgétaire, elle satisfait aux diverses exigences gouvernementales relatives à la gestion de ses ressources.

La Commission relève du ministre des Transports. Nommés par le gouvernement du Québec, les onze membres de la Commission agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique.

Outre les onze membres, le processus décisionnel de la Commission est soutenu par une centaine d'employés nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique.

1.2 Notre mission

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à favoriser une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

1.3 Notre vision

Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

1.4 Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

Le respect de la clientèle

> Les services de qualité offerts par la Commission témoignent du respect qu'elle porte à ses clientèles et du souci de répondre à leurs besoins.

L'impartialité et l'indépendance

> L'impartialité et l'indépendance garantissent un traitement équitable.

La transparence

> La transparence sous-tend notre processus décisionnel.

La cohérence

> La cohérence inspire nos décisions et nos interventions.

La rigueur

> La rigueur guide nos actions et en renforce la cohésion. Elle rend possible l'amélioration constante des services rendus.

L'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique

> L'ouverture à l'évolution de notre environnement et un dialogue constant avec les différents intervenants améliorent notre compréhension de nos clientèles.

1.5 L'organigramme

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme au 31 mars 2016.

1.6 Le contexte d'intervention

Le transport est essentiel à la mobilité des personnes et des biens, ainsi qu'à la prospérité économique et à la qualité de vie des Québécois. Par ses interventions portant sur l'amélioration de la sécurité, de la qualité et de la disponibilité des services de transport, la Commission contribue à ces objectifs.

La Commission tient à fournir à sa clientèle des services de qualité répondant à ses besoins, tout en veillant au respect de la réglementation encadrant les divers secteurs de transport. À cet égard, les réflexions gouvernementales sur les règles relatives au transport rémunéré par automobile et au transport interurbain, auxquelles la Commission participe activement, laissent entrevoir des changements significatifs dans l'environnement réglementaire des transporteurs.

Par ailleurs, après plusieurs années consécutives d'amélioration du bilan routier, le nombre de victimes dans les accidents de la route a malheureusement augmenté en 2015. Ce constat démontre bien la fragilité des gains en matière de sécurité routière de même que l'importance de poursuivre les interventions, en vue de responsabiliser les utilisateurs du réseau routier et de continuer du coup à diminuer l'impact des accidents.

Enfin, au cours de la dernière année, les ministères et organismes ont été appelés par le gouvernement à assurer l'accessibilité et l'efficacité des services publics et à mettre en œuvre les meilleures pratiques, afin d'asseoir de manière durable la croissance économique et la prospérité du Québec sur des bases solides et saines. Dans ce contexte, la Commission a continué de tout mettre en œuvre pour être une organisation performante et novatrice dans l'accomplissement de sa mission.

1.7 Le bilan 2015-2016

Du bilan détaillé présenté dans les cinq chapitres qui suivent, il apparaît plus particulièrement important de faire ressortir que la qualité des services à la clientèle demeure en tout temps une priorité pour la Commission. Elle a ainsi optimisé et simplifié plusieurs de ses processus opérationnels, ce qui s'est également traduit par des gains de temps pour la clientèle. Elle a en outre continué à promouvoir activement l'utilisation de ses services en ligne. Au cours du dernier exercice, près de 56 % des inscriptions au registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (PEVL) et 74 % des mises à jour apportées à ce registre ont de fait été effectuées en ligne, ce qui constitue des résultats vraiment exceptionnels.

Il est également intéressant de souligner que la Commission a collaboré à la mise en place des projets pilotes autorisés par le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, notamment celui favorisant les services de transport par taxi électrique.

1.8 Les perspectives

Dans le secteur du transport par véhicule lourd, la Commission maintiendra ses interventions auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente des risques.

Dans le domaine du transport de personnes, la Commission collaborera avec ses partenaires gouvernementaux à la mise en œuvre de tout nouvel encadrement réglementaire, le cas échéant. Elle tiendra par ailleurs, à l'automne prochain, une audience publique pour analyser la possibilité de rajuster les tarifs de transport par taxi afin de tenir compte de l'évolution de l'indice des coûts du taxi.

En matière de courtage en services de camionnage en vrac, la Commission poursuivra l'application de son programme d'inspection périodique des postes de courtage, et elle interviendra, s'il y a lieu, auprès de ceux-ci afin de garantir un traitement équitable à tous les camionneurs. Dans le contexte où la réglementation actuelle encadrant ce secteur vient à échéance en 2017, elle apportera au besoin son soutien à la révision de cet encadrement.

Finalement, la Commission tiendra compte des orientations gouvernementales concernant, notamment, la réduction et le contrôle des dépenses de l'État ainsi que l'allègement réglementaire. Elle souhaite par ailleurs finaliser les travaux amorcés sur la détermination du coût de revient de ses services, et recommandera, le cas échéant, de rajuster ses tarifs.

2

LES RESSOURCES

2.1 Les ressources humaines

2.1.1 La gestion de l'effectif

La Commission a respecté la cible de 120 ETC fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Tableau 1

EFFECTIF UTILISÉ (Au 31 mars, en ETC)[1]		
2016[2]	**2015[3]**	**Écart**
102,4	116,3	(14,3)

Les deux tableaux qui suivent font état de la répartition des ETC d'une part, et de celle de l'effectif régulier, d'autre part.

Tableau 2

RÉPARTITION DES ETC ET DE L'EFFECTIF RÉGULIER SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2016)		
Catégorie d'emploi	**ETC[4]**	**Nombre de personnes[5]**
Personnel d'encadrement	–	7
Personnel professionnel	–	28
Personnel technique et de bureau	–	59
Total partiel	102,4	94
Étudiants et stagiaires	–	0
Membres	–	11
Total	**102,4**	**105**

1. Cette donnée, obtenue du SCT, n'a pas été répartie par catégorie d'emploi ou par secteur d'activité. Par ailleurs, la Commission ne dispose pas des données relatives à la consommation en heures travaillées et payées.
2. Il s'agit de la consommation réelle. Elle inclut la consommation en ETC des 11 membres et des occasionnels, mais exclut celle des étudiants, des stagiaires et des employés en préretraite.
3. Voir la note 2.
4. Voir les notes 1 et 2.
5. Il s'agit de l'effectif régulier qui comprend les employés permanents et temporaires nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique, dont les employés en préretraite. Ce nombre inclut également les 11 membres de la Commission nommés par décret gouvernemental. Il exclut toutefois les employés occasionnels, les étudiants et les stagiaires.

Tableau 3

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF RÉGULIER SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ[6] (Au 31 mars, en nombre de personnes)			
Secteur d'activité	**2016**	**2015**	**Écart**
Tribunal	25	25	0
Services juridiques et secrétariat	11	12	(1)
Services administratifs (RH, RF, RM, RI)	20	21	(1)
Service à la clientèle et inspection	44	46	(2)
Développement stratégique et communications	5	7	(2)
Total	**105**	**111**	(6)

2.1.2 La planification de la main-d'œuvre

La Commission se conforme aux exigences du SCT en matière d'embauche du personnel et, dans ce contexte, s'assure de renouveler et de rajeunir ses effectifs. Le tableau suivant fait état des personnes embauchées au cours de la période de référence.

Tableau 4

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES[7] SELON LE STATUT D'EMPLOI[8] (En 2015-2016)	
Statut d'emploi	**Nombre**
Régulier	2
Occasionnel	5
Étudiant	2
Stagiaire	0
Total	**9**

Les données qui suivent traitent des employés ayant quitté l'organisation.

6. Voir la note précédente.
7. Au regard du statut régulier, une embauche correspond à un recrutement. En ce qui a trait au statut occasionnel, une embauche s'entend d'une nomination ou d'un renouvellement.
8. Ces données excluent les membres de la Commission.

Tableau 5

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT PRIS LEUR RETRAITE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI[9] (Pour l'exercice, en nombre de personnes)		
Catégorie d'emploi	**2015-2016**	**2014-2015**
Personnel d'encadrement	1	0
Personnel professionnel	2	0
Personnel technique et de bureau	2	2
Total	**5**	**2**

Tableau 6

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER[10] (Pour l'exercice, en pourcentage)		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
9,4	8,3	12,4

La hausse du taux de départ volontaire[11] s'explique par l'augmentation du nombre de départs à la retraite.

2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et elle prend tous les moyens utiles pour y arriver. Ainsi, la Direction des ressources humaines informe tous les gestionnaires des classes d'emploi où l'on trouve des personnes qualifiées provenant de groupes cibles et leur présente systématiquement leur candidature en priorité.

2.1.3.1 Les membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones, et les personnes handicapées

Le taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. En 2015-2016, il y a eu embauche de trois personnes issues des groupes cibles. Le même tableau précise également le taux d'embauche de ces groupes par statut d'emploi.

9. Ces données excluent les membres de la Commission.
10. Voir la note précédente.
11. Calculé selon la formule suivante :

$$\frac{\text{N}^{\text{bre}} \text{ d'employés ayant quitté la FP (retraite et démission) et ayant quitté le MO (mutation) durant la période de référence x 100}}{\text{N}^{\text{bre}} \text{ moyen d'employés dans le MO durant la période de référence.}}$$

Tableau 7

TAUX D'EMBAUCHE[12, 13] DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI
(Au 31 mars 2016, en pourcentage)

Statut d'emploi	Embauche totale	N^bre de personnes embauchées selon le groupe cible					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	2	2	0	0	0	2	100
Occasionnel	5	1	0	0	0	1	20
Étudiant	2	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0
Total	**9**	**3**	**0**	**0**	**0**	**3**	**33**

On constate dans le tableau ci-dessus que l'organisation a procédé cette année à l'embauche de neuf personnes, dont le tiers fait partie d'au moins un groupe cible.

Tableau 8

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI
(Au 31 mars, en pourcentage)

Statut d'emploi	2016	2015	2014
Régulier	100	0	50
Occasionnel	20	100	50
Étudiant	0	20	29
Stagiaire	0	0	25

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2016, le nombre d'employés réguliers était de 105[14]. C'est à partir de cette donnée que se calcule le taux de représentativité des divers groupes cibles. À la même date, la Commission employait huit occasionnels.

Les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

12. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi représente la proportion entre le nombre total de personnes visées dans un statut d'emploi donné, par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2015-2016 et ayant ce statut d'emploi.
13. Voir la note 7.
14. Au 31 mars 2016, l'on dénombrait 11 membres. Le personnel d'encadrement comptait 7 personnes, tandis que 28 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 59 autres composaient le groupe du personnel technique (26) et de bureau (33).

Tableau 9

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI[15]
(Au 31 mars 2016)

Catégorie d'emploi	Communautés culturelles		Autochtones		Anglophones		Personnes handicapées	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Membres	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel d'encadrement	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel professionnel	2	7,1	0	0	1	3,6	0	0
Personnel technique	3	11,5	0	0	0	0	0	0
Personnel de bureau	16	48,5	1	3	2	6,1	2	6,1
Total	**21**	**20**	**1**	**1**	**3**	**2,9**	**2**	**1,9**

Le tableau ci-dessous présente l'évolution, sur trois exercices, du taux de représentativité annuel de chacun des groupes.

Tableau 10

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES[15]
(Au 31 mars)

Groupe cible	2016		2015		2014	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	21	20,0	20	18,0	19	16,8
Autochtones	1	1,0	1	0,9	1	0,9
Anglophones	3	2,9	3	2,7	5	4,4
Personnes handicapées	2	1,9	2	1,8	2	1,8

15. Les données proviennent d'un rapport SAGIR. Voir également la note précédente.

2.1.3.2 Les femmes

Le taux d'embauche

Tableau 11

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI[16] (Au 31 mars 2016, en pourcentage)			
Statut d'emploi	**N^bre de personnes embauchées**	**N^bre de femmes embauchées**	**Taux d'embauche**
Régulier	2	1	50
Occasionnel	5	4	80
Étudiant	2	1	50
Stagiaire	0	0	0
TOTAL	**9**	**6**	**66,7**

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2016, les femmes comptaient pour près de 65 % de l'effectif régulier de la Commission. Le tableau qui suit montre le taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi.

Tableau 12

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2016, en pourcentage)			
Catégorie d'emploi	**Effectif total[17] (Femmes et hommes)**	**N^bre de femmes**	**Taux de représentativité**
Membres	11	4	36,4
Personnel d'encadrement	7	4	57,1
Personnel professionnel	28	17	60,7
Personnel technique	26	15	57,7
Personnel de bureau	33	28	84,8
TOTAL	**105**	**68**	**64,8**

2.1.3.3 Le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Au cours des trois derniers exercices, la Commission n'a soumis au CSPQ aucun projet dans le cadre du PDEIPH.

16. Voir la note 7
17. Ces données sont calculées à partir du nombre de personnes faisant partie de l'effectif régulier.

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel

En 2015-2016, une somme de 75 204 $, dont presque les trois quarts représentaient le traitement des personnes visées, a été consacrée au maintien de l'expertise et au développement des compétences des personnes à l'emploi de la Commission.

La diminution des dépenses à ce titre résulte essentiellement du respect par la Commission des mesures de contrôle des dépenses mises en place par le gouvernement.

Les tableaux qui suivent fournissent des données relativement à la répartition des dépenses de formation ainsi qu'à leur évolution.

Tableau 13

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI
(Pour l'exercice)

Catégorie d'emploi	2015-2016	2014-2015[18]
Membres	36	31
Personnel d'encadrement	24	23
Personnel professionnel	55	68
Personnel technique et de bureau	63	135

Tableau 14

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DE FORMATION SELON L'ORIENTATION
(Au 31 mars, en dollars)

Orientation	2016	2015[19]
Favoriser le développement des compétences en emploi	58 232	41 528
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	5 353	8 965
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	3 976	1 781
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	3 642	0
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	2 247	48 627
Répondre aux exigences gouvernementales (santé et sécurité)	1 754	1 296

18. Il s'agit de données révisées.
19. Il s'agit de données révisées.

Tableau 15

ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION (Au 31 mars)		
	2016[20]	**2015**[21]
Formation par personne (en nombre moyen de jours)	1,6	2,1
Somme allouée par personne (en dollars)	666	845
Pourcentage de la masse salariale	1,0	1,3

2.1.5 La mobilisation du personnel et le climat de travail

La Commission accorde une grande importance à la mobilisation. Dans sa planification stratégique, la Commission s'est d'ailleurs donné comme objectif de mettre en œuvre des moyens favorisant la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences.

La qualité du leadership des cadres représente le premier levier d'action dans une démarche de mobilisation. Pour cette raison, les gestionnaires portent une attention particulière afin que leurs actions quotidiennes contribuent au maintien d'un climat de travail harmonieux.

De plus, afin de promouvoir un environnement de travail sain, la Commission a diffusé sur l'intranet une capsule d'information au sujet de la résolution de conflit. Par ailleurs, deux rencontres avec l'ensemble des employés ont eu lieu afin de les informer des grands enjeux auxquels fait face la Commission dans l'accomplissement de sa mission. Enfin, une activité de reconnaissance a été réalisée pour les employés ayant accumulé 25 ans de service et ceux ayant pris leur retraite au cours de la dernière année.

2.1.6 Les bonis au rendement accordés en 2015-2016

La Commission s'est conformée aux directives gouvernementales et n'a versé **aucun** boni au rendement aux titulaires d'un emploi supérieur ou aux membres du personnel d'encadrement, pour ce qui est de la période d'évaluation du rendement allant du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

20. Il s'agit de données basées sur un total de 113 personnes, soit 105 réguliers et 8 occasionnels.
21. Il s'agit de données révisées.

2.2 Les ressources financières

2.2.1 Les revenus et les dépenses

Tableau 16

Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars (en milliers de $)	2016	2015
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu		
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 475	6 465
Ventes de biens et services	152	130
Autres revenus	2	2
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	24	60
Total des revenus	**6 653**	**6 657**
Dépenses assumées à même les crédits budgétaires		
Rémunération	8 114	8 602
Fonctionnement	2 047	1 783
Amortissement	1 094	1 209
Total des dépenses	**11 255**	**11 594**
Dépenses d'investissement	60	25
Total	**11 315**	**11 619**

La Commission est un organisme budgétaire dont les crédits, votés par l'Assemblée nationale, font partie du portefeuille du ministère des Transports (programme 1, élément 4). Ses revenus, qui proviennent des droits et frais qu'elle perçoit, sont versés au Fonds consolidé du revenu en vertu de l'article 28 de la Loi sur les transports.

2.2.2 Les contrats de service

Aucun contrat de service dont le montant était de 25 000 $ ou plus n'a été conclu au cours de la période de référence.

2.3 Les ressources informationnelles

2.3.1 Le Système intégré de mission

La Commission dispose d'outils technologiques de pointe depuis l'implantation, en 2012, de son système intégré de mission (SIM). Ce système informatique incorpore l'ensemble de ses processus d'affaires ainsi que plusieurs services en ligne, ce qui représente des avantages importants pour l'organisme, ses employés et ses clients.

Les services en ligne (le volet Internet du SIM) permettent à notre clientèle d'obtenir en direct de l'information sur son dossier et d'effectuer des transactions.

Avec ce système, toutes les demandes et tous les documents sont numérisés et conservés dans un dossier virtuel unique et accessible à tous les utilisateurs. L'automatisation des processus en facilite l'apprentissage, diminue les risques d'erreur et favorise un traitement accéléré des demandes. Le SIM permet aussi la gestion entièrement virtuelle des dossiers et la signature électronique des décisions, tout en respectant les exigences administratives et juridiques d'authentification des documents. La Commission, en tant que tribunal administratif, est donc en mesure d'agir entièrement sans papier.

Rappelons qu'avec le SIM, la Commission a fait preuve d'innovation en basant sa solution sur l'utilisation de logiciels libres.

2.3.2 L'entretien des actifs informationnels

L'entretien des actifs informationnels est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information (principalement le SIM), des infrastructures technologiques (dont la téléphonie et la visioconférence), des communications informatiques et des différents éléments bureautiques, tels les micro-ordinateurs et les logiciels.

Des travaux de rehaussement des infrastructures technologiques supportant le SIM ont été réalisés conjointement avec le CSPQ (l'hébergeur de la solution) en 2015-2016. Cette mise à jour technologique comporte la migration de la voûte documentaire vers un nouveau logiciel libre, et ce, conformément à l'orientation de la Commission à ce sujet. Durant l'année, l'architecture a été réalisée, les nouveaux environnements ont été mis en place et le transfert des documents a été effectué à environ 60 %.

En 2015-2016, 1 717,1 milliers de dollars ont été nécessaires pour maintenir les actifs informationnels de la Commission. De ce total, une somme de 60,4 milliers de dollars a été investie pour l'achat de matériel informatique (remplacement de composantes réseautiques, de serveurs et de postes de travail).

La Commission a fait une gestion rigoureuse de ses dépenses, ce qui lui a permis de réaliser des économies de 205,6 milliers de dollars en ce qui a trait aux activités de continuité. Aucun projet de développement informatique n'a par ailleurs été réalisé. Par rapport aux dépenses autorisées dans la programmation annuelle en ressources informationnelles, la diminution globale a été de 501,6 milliers de dollars.

2.3.3 Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Le tableau suivant présente les dépenses relatives aux ressources informationnelles pour le précédent exercice. Il précise les prévisions établies en début d'année, les dépenses réellement engagées, les écarts constatés ainsi que les explications qui les justifient.

Tableau 17

PRÉVISIONS ET DÉPENSES RÉELLES SELON LE TYPE D'ACTIVITÉ[22]
(Pour l'exercice 2015-2016, en K$)

Type d'activité	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écarts	Explication sommaire des écarts
Encadrement	81,7	81,7	0	
Continuité	1 922,7	1 717,1	(205,6)	Une diminution de l'ordre de 1,5 ETC et une gestion rigoureuse et serrée des acquisitions de biens et services ont permis de dégager des économies.
Projet de développement	296,0	0	(296,0)	**Aucun** projet de développement informatique n'a été réalisé.
Total	**2 300,4**	**1 798,8**	(501,6)	

2.3.4 La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le site Web de la Commission respecte les normes du groupe Initiative sur l'Accessibilité du Web (WAI). Il permet ainsi aux personnes qui vivent avec certaines limitations fonctionnelles de naviguer en toute autonomie. Afin de se conformer aux standards gouvernementaux, la page « Accessibilité du site » est présentée sur toutes les pages du site Web informationnel. Pour les formulaires (documents téléchargeables), un avis a été ajouté aux endroits appropriés afin de proposer, à toute personne qui le demande, un service d'assistance pour les remplir.

Le site a fait l'objet d'une mise à jour technologique en 2013-2014 pour migrer vers une nouvelle version du gestionnaire de contenu Web TYPO3. Les fonctionnalités mises en place répondent aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité.

D'autres actions seront posées lors de la prochaine refonte du site Web informationnel de la Commission. Ce projet devra respecter les exigences des standards sur l'accessibilité en ce qui a trait aux contenus, et prévoir de la sensibilisation et de la formation pour l'ensemble du personnel visé par la production de documents téléchargeables. La Commission appliquera également ces standards à son intranet.

2.3.5 Les suivis en matière de sécurité de l'information

Pour faire le suivi des objectifs stratégiques gouvernementaux en matière de sécurité de l'information, la Commission s'est dotée d'un plan d'action triennal en sécurité de l'information. Au cours de la deuxième année de réalisation de ce plan, la Commission a :

- réalisé son rapport sectoriel sur les risques à portée gouvernementale (RPG) ;
- réalisé des tests d'intrusion et de vulnérabilité sur son site Web informationnel ;
- mis en place une nouvelle solution pour le contrôle des accès Internet (outil de filtrage Web) ;
- mis en place un programme de formation en sécurité de l'information s'adressant à l'ensemble du personnel.

À la fin de l'exercice, 16 des 19 cibles fixées étaient atteintes.

22. Ces données ne tiennent pas compte des amortissements.

3 L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

3 L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

En tant que tribunal administratif, la Commission intervient principalement à la suite du transfert d'un dossier par la SAAQ qui identifie, selon les critères de ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente des déficiences ou un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission procédera à une enquête au terme de laquelle elle rendra une décision. Elle peut, par ailleurs, intervenir lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. À la suite de plaintes reçues notamment de la clientèle ou de partenaires, tels Contrôle routier Québec, les divers corps policiers ou le Bureau du taxi de Montréal, la Commission peut en outre suspendre ou révoquer un permis, si elle estime que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions prévues par la loi.

Dans l'exercice de ses pouvoirs de régulation, la Commission dispose des demandes qui proviennent, pour la plupart, de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier ou le transférer. La Commission rend une décision après avoir déterminé, le cas échéant, si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels que les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis demandé. La Commission agit également comme un organisme de régulation lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, pour fixer les tarifs du transport par taxi par exemple.

Enfin, la Commission peut agir par voie de médiation ou d'arbitrage en matière de courtage en services de camionnage en vrac et ferroviaire.

3.1 Les champs de compétence

3.1.1 Le transport par véhicule lourd

Les interventions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elles s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes, ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Les pouvoirs, que lui attribue la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LPECVL), lui permettent d'agir auprès de ceux-ci.

3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL)

La Commission attribue une cote de sécurité, reconnue partout au Canada, à toutes les personnes tenues de s'inscrire au Registre des PEVL. Ainsi, un transporteur du Québec peut circuler sur l'ensemble du territoire canadien, sauf si sa cote lui interdit d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Le tableau suivant fait état de la cote de sécurité de l'ensemble des PEVL actifs inscrits au Registre le 31 mars 2016, selon le type de transport. Depuis le 3 juillet 2015, la mention « non audité » est associée par défaut à la cote « satisfaisant » de chaque PEVL détenant cette cote. Cette mention est retirée dès qu'un PEVL réussit un audit en entreprise, soit un contrôle en entreprise complet effectué par Contrôle routier Québec selon les normes de la Politique d'évaluation des PEVL.

Tableau 18

COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL ACTIFS SELON LE TYPE DE TRANSPORT
(Au 31 mars 2016)

Type de transport	Satisfaisant	Satisfaisant non audité	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	144	54 173	211	21	54 549
Transport de personnes	16	1 691	50	8	1 765
Transport de marchandises et de personnes	5	519	4	0	528
Total	**165**	**56 383**	**265**	**29**	**56 842**

Les vérifications de comportement

La Commission intervient auprès des PEVL dont le comportement présente des déficiences ou un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier et peut modifier la cote de sécurité attribuée.

La Commission peut ainsi décider d'imposer à un PEVL des conditions visant à corriger les déficiences constatées, en lui donnant une cote de sécurité « conditionnel ». Toutefois, lorsqu'elle estime qu'aucune mesure ne peut remédier à la situation, la Commission peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd en lui décernant une cote de sécurité « insatisfaisant ». Cette année, 92 transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

Par ailleurs, si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir la cote de sécurité « satisfaisant ». Cette année, 86 propriétaires ou exploitants ont ainsi conservé leur cote.

Lorsqu'elle accorde une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut donner cette cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle juge l'influence déterminante sur les activités de transport. Ces personnes se voient du coup interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd au Québec, et ne peuvent plus gérer les activités de transport d'une entreprise sans en affecter la cote de sécurité. Cette année, 42 administrateurs ont reçu cette cote.

Tableau 19

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES À LA SUITE D'UNE VÉRIFICATION DE COMPORTEMENT SELON LA COTE
(Au 31 mars, en nombre de PEVL ou d'administrateurs)

Catégorie de cote	2016	2015	2014
Satisfaisant	86	109	88
Conditionnel	72	78	76
Insatisfaisant	20	13	20
Administrateur insatisfaisant	42	40	21
Total	**220**	**240**	**205**

Le suivi des conditions et des cotes de sécurité

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre notamment le tableau ci-dessous, 13 PEVL ont vu leur cote de sécurité passer de « conditionnel » à « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées. Ils n'ont donc plus le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd au Québec.

Tableau 20

MODIFICATION DE LA COTE DE SÉCURITÉ (Au 31 mars, en nombre de PEVL)	
Modification	**2016**
De conditionnel à satisfaisant	39
De conditionnel à insatisfaisant	13
D'insatisfaisant à satisfaisant	1
D'insatisfaisant à conditionnel	1
Total	**54**

Par ailleurs, tout PEVL qui demande une réévaluation de sa cote de sécurité devra démontrer qu'il a rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle lui avait imposées, ou que son comportement à risque a été corrigé, selon le cas. Il doit également s'adresser à la Commission, afin d'obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules lourds, lorsqu'il s'est vu imposer une cote « conditionnel » ou « insatisfaisant » ou s'il fait l'objet d'une enquête.

Les audits de sécurité

Conformément aux dispositions prévues à ce sujet par la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la SAAQ, et en vue de soutenir la mise en place des meilleures pratiques et l'amélioration du bilan routier des sociétés de transport en commun, la Commission vérifie les politiques que ces dernières mettent en place pour assurer la sécurité de leurs activités.

Au cours de la dernière année, la Commission a réalisé un audit de sécurité auprès de deux sociétés de transport en commun.

3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque identifiés par la SAAQ, selon les critères prévus à la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds.

La Commission peut ainsi imposer toute mesure dans le but de corriger un comportement qu'elle juge déficient au regard de la sécurité routière. Toutefois, lorsqu'elle considère que des correctifs ne peuvent être apportés, la Commission peut ordonner à la SAAQ d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd. En 2015-2016, 315 conducteurs ont ainsi fait l'objet d'une décision de la Commission.

Le tableau suivant présente l'évolution, au cours des trois derniers exercices, des décisions rendues relativement aux conducteurs de véhicules lourds à la suite d'une évaluation de leur comportement.

Tableau 21

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES À LA SUITE D'UNE ÉVALUATION DE COMPORTEMENT SELON LE TYPE DE MESURE
(Au 31 mars, en nombre de conducteurs)

Type de mesure	2016	2015	2014
Sans mesure	130	108	108
Avec mesure	98	75	65
Interdiction de conduire un véhicule lourd	87	69	52
Total	**315**	**252**	**225**

Comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi des décisions qu'elle a prises à propos des conducteurs de véhicules lourds. Ainsi, 46 décisions ayant pour effet de modifier une mesure imposée à un conducteur ou de lever une interdiction de conduite ont été rendues au cours de la dernière année.

3.1.2 Le camionnage en vrac

Les actions de la Commission dans ce secteur s'inscrivent dans le processus d'attribution des contrats dans les marchés publics aux camionneurs ayant leur principal établissement dans la zone où sont effectués les travaux.

En effet, afin de pouvoir bénéficier d'une clause préférentielle d'embauche dans les marchés publics, les exploitants de véhicules lourds, qui effectuent du transport de matières en vrac, doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. La Commission, qui tient ce Registre, peut transférer une inscription sur demande du cessionnaire et du cédant.

Les exploitants doivent également être abonnés aux services de courtage d'un titulaire de permis de courtage de la zone où ils sont établis principalement. À cet égard, la Commission délivre les permis de courtage et approuve les règlements relatifs aux services de courtage, et ce, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés.

La Commission peut également vérifier les activités des organismes de courtage et des camionneurs abonnés à leurs services, et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis ou de leur inscription, selon le cas. Elle peut par ailleurs reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonction principale de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts.

La Commission peut enfin jouer un rôle de médiateur ou d'arbitre afin de régler un différend entre un titulaire d'un permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés. Au cours de la dernière année, cinq décisions ont été rendues par un arbitre désigné par la Commission.

Au 31 mars 2016, on dénombrait 5 285 camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac, de même que 95 permis de courtage exploités par 80 titulaires.

3.1.3 Le transport par taxi

La Commission s'en réfère en cette matière à la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers, ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts à la population.

Dans ce contexte, elle délivre des permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Elle a en outre la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'y établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi.

Puisque la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis doivent respecter la tarification qu'elle fixe et les mêmes normes de sécurité et de qualité. Ainsi, afin d'assurer la protection du public, la Commission peut ordonner la suspension ou la révocation du permis d'un chauffeur de taxi qui réclame notamment, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe ou qui est accusé d'une infraction criminelle, et ce, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis, sur tout le territoire du Québec, dans 239 agglomérations. Les citoyens qui ne résident pas dans l'une de ces agglomérations peuvent bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis du territoire voisin.

Tableau 22

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE
(Au 31 mars 2016)

Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis[23]
Services réguliers	6 080	7 747
Services pour besoins particuliers (véhicule adapté)	257	283
Services de limousine	138	156
Services de limousine de grand luxe	86	149
Autres services	2	2
Total	**6 563**	**8 337**

À la même date, 27 intermédiaires en services de transport par taxi détenaient chacun un permis. Ces données excluent toutefois les intermédiaires de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi de Montréal.

23. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 6 468 titulaires uniques.

3.1.4 Le transport par autobus

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens : il relie toutes les régions du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Dans ce contexte, la Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus.

Selon les critères établis par la Loi, la Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué. Elle peut par ailleurs suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut enfin autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relativement aux parcours, aux horaires, aux fréquences des déplacements ou à la tarification.

Les titulaires de permis desservent 477 municipalités au Québec, réparties dans 85 des 87 municipalités régionales de comté (MRC) et des 14 territoires équivalents.

Tableau 23

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE[24]
(Au 31 mars 2016)

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	215	451
Transport par abonnement	153	255
Transport des élèves	48	64
Location	36	37
Transport interurbain	33	93
Transport touristique	30	48
Transport aéroportuaire	19	25
Transport urbain	3	4
Total	**537**	**977**

3.1.5 Le transport ferroviaire

En cette matière, la Commission délivre des certificats d'aptitude aux entreprises dont les activités se déroulent à l'intérieur des limites de la province et qui satisfont aux exigences réglementaires.

Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre des transporteurs ferroviaires.

Au 31 mars dernier, 13 titulaires détenaient autant de certificat d'aptitude.

24. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 367 titulaires uniques.

3.1.6 Le transport maritime

Une personne qui offre un service rémunéré de transport maritime de passagers à l'intérieur des limites de la province doit obtenir un permis. Pour ce faire, elle doit démontrer à la Commission qu'elle respecte les exigences de la réglementation fédérale relative à la compétence de l'équipage, ainsi qu'à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires. Elle doit aussi faire la preuve qu'elle détient une protection d'assurance appropriée.

Tableau 24

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE
(Au 31 mars 2016)

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Maritime	84	166
Traversier	10	12
Total	**94**	**178**

3.2 Les décisions

Les décisions de la Commission sont rendues par ses membres ou des personnes désignées, selon le cas.

3.2.1 Par les membres

La Commission tient une audience publique lorsqu'elle enquête afin d'évaluer l'opportunité d'imposer une sanction ou des conditions, le cas échéant, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision de portée générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent exposer leurs arguments et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend jugement en fonction des dispositions pertinentes et de la preuve soumise.

Par ailleurs, les demandes qui ne doivent pas faire l'objet d'un avis public et qui, de ce fait, ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement, sont examinées sur dossier.

Les décisions sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

3.2.2 Par les personnes désignées

Chaque année, le ministre des Transports désigne des personnes des services administratifs pour rendre des décisions relativement à certaines demandes non contestées. Ces décisions s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires.

Tableau 25

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT[25] (Au 31 mars)			
Secteur de transport	**2016**	**2015**	**2014**
PEVL	1 305	1 176	1 013
Taxi	956	921	998
Vrac	494	533	536
Autobus	278	248	361
Maritime et ferroviaire	102	105	113
Courtage	77	61	118
Total	**3 212**	**3 044**	**3 139**

Cette année, 3 208 décisions uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport comme le montre le tableau suivant.

Tableau 26

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL (Au 31 mars)			
Processus décisionnel	**2016**	**2015**	**2014**
Décisions sur dossier	1 244	1 252	1 554
Décisions après audience	994	864	814
Décisions par une personne désignée	957	902	750
Décisions sur demande accessoire	13	23	21
Total	**3 208**	**3 041**	**3 139**

3.3 La réévaluation des décisions

La personne visée par une décision dispose de 30 jours suivant son entrée en vigueur pour en demander la révision à la Commission ou pour la contester devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

3.3.1 La révision

Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Le cas échéant, trois autres membres sont assignés pour entendre la demande de révision sur le fond.

Cette année, 16 décisions ont fait l'objet d'une demande de révision : trois d'entre elles ont été révisées sur le fond, trois permissions de révision ont été accordées, tandis que neuf demandes ont été rejetées, dont sept à l'étape de la permission de réviser. Un demandeur s'est par ailleurs désisté de sa demande. De plus, trois demandes de révision reçues l'année précédente ont aussi été traitées cette année : une décision a été révisée sur le fond, une permission en révision a été accordée[26] et une demande de permission de réviser a été rejetée.

25. Une décision peut toucher plus d'un secteur de transport.
26 Le demandeur s'est toutefois désisté de sa demande.

3.3.2 L'appel

Cette année, 19 décisions ont été portées en appel. Une d'entre elles a été confirmée et une autre infirmée. Cette décision du TAQ a fait l'objet d'une demande en révision judiciaire auprès de la Cour supérieure du Québec. Par ailleurs, deux recours en appel ont été abandonnés, alors que les 15 autres demeuraient en attente d'audience.

3.4 Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel de la Commission, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, d'analyses de documents, de visites sur les lieux ou de vérifications de conformité.

La plupart des inspections visent les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours du précédent exercice, les inspecteurs ont effectué un total de 782 interventions afin d'examiner les moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités, et de les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs vérifient également le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Tableau 27

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSPECTIONS VISANT DES PEVL ET DES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS[27] SELON LE TYPE D'INTERVENTION
(Au 31 mars)

Type d'intervention	2016	2015	2014
Inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds	313	291	295
Inspections sur la gestion de la sécurité	288	276	263
Suivis des mesures imposées aux conducteurs	94	83	53
Suivis des mesures imposées aux propriétaires ou exploitants	85	87	57
Audits de sécurité des sociétés de transport en commun	2	2	3
Total	**782**	**739**	**671**

Par ailleurs, en matière de transport par taxi, les inspecteurs vérifient la conformité des véhicules, la qualité des services, les antécédents criminels des titulaires de permis de taxi ainsi que la qualité du travail des mandataires en matière de vérification et de scellage de taximètres.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom de ses abonnés.

Finalement, en ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs peuvent contrôler, sur les lieux d'exploitation des navires, si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, dont celles relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile.

27. Les données présentées ne tiennent compte que des suivis de conditions dont le statut est TERMINÉ pendant la période visée.

4 LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

4 LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Encore cette année, la Commission a poursuivi ses efforts afin de répondre aux besoins exprimés par la clientèle, notamment lors d'un sondage effectué en février 2014. En 2015-2016, la Commission comptait plus particulièrement à son actif les réalisations suivantes :

- le développement d'un programme de formation destiné aux employés du Service à la clientèle pour parfaire leurs connaissances et optimiser le traitement des demandes ;
- la révision des communications écrites afin de transmettre à la clientèle des renseignements complets, simples et clairs ;
- la création de nouveaux formulaires accessibles sur le site Web pour mieux accompagner la clientèle dans la préparation de ses demandes ;
- la promotion de la prestation de services en ligne afin d'offrir des services accessibles, simples, rapides et économiques ;
- la révision des processus opérationnels afin d'optimiser le traitement des demandes ;
- la bonification du contenu informationnel du site Web.

4.1 Les services offerts

Les services de la Commission sont assurés de différentes façons :

- par téléphone (sans frais) et à nos bureaux, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où ils sont offerts à partir de 9 h 30 ;
- à partir de notre site Web accessible en tout temps ;
- par courriel, par télécopieur ou par la poste.

Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent au cours des dernières années sur le développement et la promotion de ses services en ligne.

Ainsi, le tableau ci-dessous fait état de l'utilisation, en 2015-2016, des services en ligne pour l'inscription et les mises à jour effectuées au Registre des PEVL.

Tableau 28

UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE (Au 31 mars 2016)			
Registre des PEVL	**Total (N^bre)**	**Services en ligne (N^bre)**	**Utilisation des services en ligne (%)**
Inscriptions	4 933	2 785	56
Mises à jour	51 909	38 531	74

Au cours de la dernière année, plus de 56 % des inscriptions au Registre des PEVL ont été effectuées au moyen des services en ligne de la Commission, comparativement à 38 % en 2014-2015, soit une augmentation de 18 %. Au cours de la même période, cette proportion a atteint 74 % pour les mises à jour à ce Registre contre 64 % en 2014-2015, soit une hausse de 10 %.

Tableau 29

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRIPTIONS ET DE MISES À JOUR AU REGISTRE DES PEVL (Au 31 mars)			
Registre des PEVL	**2016**	**2015**	**2014**
Inscriptions	4 933	5 309	5 732
Mises à jour	51 909	52 016	51 108
Total	**56 842**	**57 325**	**56 840**

La Commission évalue les connaissances de ceux qui s'inscrivent au Registre des PEVL à titre de transporteurs de personnes. En tant que responsable de ce registre, elle voit à ce que chaque personne qui s'inscrit respecte certaines exigences prévues par la LPECVL, comme l'immatriculation au Registre des entreprises du Québec, l'enregistrement à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes exigibles. Enfin, elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans leurs activités.

La Commission tient également une liste des intermédiaires en services de transport, sur laquelle sont inscrites 1 305 personnes ou entreprises.

4.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

La présente section décrit les résultats obtenus au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

1. Nos engagements généraux

Thème	Qualité de nos communications
Indicateur	Le taux de satisfaction
Objectifs de services	> Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous > Adopter un comportement respectueux et courtois > Utiliser un langage clair > Écouter attentivement vos besoins
Résultats	Les taux de satisfaction suivants, obtenus lors d'un sondage effectué en février 2014 auprès des clientèles de la Commission, témoignent de la qualité de nos communications avec celles-ci : **98,5 %** – Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous **98 %** – Adopter un comportement respectueux et courtois **90 %** – Utiliser un langage clair **91 %** – Écouter attentivement vos besoins

Thème	Accessibilité à nos services
Indicateur	Le taux de disponibilité des services
Objectifs de services	> Vous offrir un service à la clientèle par téléphone et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où il est offert à partir de 9 h 30 > Mettre à votre disposition un service téléphonique sans frais > Offrir un site Web accessible en tout temps > Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste > Effectuer votre inscription ou la mettre à jour dans le Registre des PEVL à partir d'un centre de services de la SAAQ
Résultats	Tous les services ont été offerts à 100 %, à l'exception des services d'inscription et de mise à jour au Registre des PEVL effectués à partir d'un centre de services de la SAAQ, lesquels ont été abandonnés, à compter d'avril 2015, en raison de leur faible volume.

2. Nos engagements particuliers

Thème	Qualité des services à la clientèle et délais		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2015-2016**	**Résultats 2014-2015**
Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins	85 % des appels	91 %	97 %
Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée à nos bureaux	90 % des rencontres	90 %	97 %
Répondre à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	90 % des courriels	100 %	100 %
Effectuer votre inscription au Registre des PEVL au plus tard le jour ouvrable suivant (sauf pour le transport de personnes)	95 % des inscriptions	93 %	99 %
Rendre notre décision dans les délais suivants (sauf si votre demande doit être soumise à un commissaire) :			
> 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi	95 % des décisions	100 %	100 %
> 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac	95 % des décisions	92 %	100 %
> 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd	90 % des décisions	98 %	98 %
Transmettre, au moins 30 jours avant l'échéance, la documentation requise pour renouveler votre inscription ou votre permis	95 % des avis	100 %	100 %
Résultats	En raison de changements de fonctionnement importants, dont l'abandon, en avril 2015, des transactions au Registre des PEVL dans les centres de services de la SAAQ, la Commission a vu le nombre d'appels téléphoniques et de visiteurs augmenter de plus de 15 %, tandis que ses effectifs étaient revus à la baisse. La Commission n'a donc pas atteint sa cible concernant l'inscription au Registre des PEVL. Par ailleurs, la cible concernant le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac n'a pu être atteinte en raison d'une forte augmentation du nombre de demandes d'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd, qui doivent être traitées par les personnes désignées.		

3. Nos engagements lors d'une audience

Thème	Accessibilité, fonctionnement et délais		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2015-2016**	**Résultats 2014-2015**
Tenir l'audience à distance par visioconférence, si vous êtes dans une région éloignée de Québec ou de Montréal et que vous en faites la demande	Selon la demande	420	344
Vous informer, en début d'audience, du déroulement de celle-ci	En tout temps	100 %	100 %
Rendre notre décision dans les 90 jours suivant la tenue de l'audience ou la date à laquelle nous avons obtenu tous les documents nécessaires concernant :			
> la délivrance d'un permis de transport par autobus	90 % des décisions	93 %	86 %
> la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint	90 % des décisions	98 %	100 %
Résultats	Tous les résultats ont atteint ou dépassé les cibles fixées.		

4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Thème	Gestion des plaintes		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2015-2016**	**Résultats 2014-2015**
Traiter votre commentaire ou votre plainte en toute confidentialité, en respectant les délais suivants :			
> 2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge	95 % des plaintes	94 %	100 %
> 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement	95 % des plaintes	100 %	100 %
Résultats	Cette année, 16 plaintes ont été reçues. Une seule a été prise en charge après le délai de 2 jours ouvrables suivant sa réception. Par ailleurs, elles ont toutes été traitées dans un délai de 21 jours ouvrables.		

4.3 La concertation avec les partenaires

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec élabore la législation appliquée par la Commission. Pour sa part, la SAAQ établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques administratives, en vertu desquelles elle transfère certains dossiers à la Commission pour qu'elle les examine.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements relatifs au transport par taxi. D'autres partenaires jouent également un rôle important, par exemple les mandataires de la Commission qui effectuent la vérification et le scellage des taximètres.

Enfin, les associations représentant les diverses clientèles de la Commission contribuent avec elle au développement de l'encadrement des transporteurs.

La Commission collabore à l'évolution du contexte légal, réglementaire et administratif concernant le transport routier et la sécurité routière au Québec en participant notamment aux travaux du comité consultatif de Contrôle Routier Québec et à ceux de la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi.

5

LES RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

5 LES RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

Le Plan stratégique 2013-2017 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2014, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour les quatre années à venir. La présente section décrit les résultats de la troisième année d'application de ce plan.

5.1 Les résultats

Premier enjeu
Un transport sécuritaire et de qualité qui répond aux besoins des usagers

Orientation 1

Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd

Objectif stratégique 1.1.1

Contribuer à améliorer le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PEVL) à risque

INDICATEUR	CIBLE
Proportion des PEVL dont le comportement n'est plus à risque à la suite de l'intervention de la Commission	Diffusion annuelle

RÉSULTATS

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Commission a analysé l'évolution du dossier de comportement des 267 conducteurs de véhicules lourds (CVL) qui avaient fait l'objet d'une vérification de comportement entre le 1er janvier et le 31 décembre 2012.

Deux ans après cette vérification, on a ainsi constaté que 97 % des 243 CVL encore en activité en 2014 avaient amélioré leur comportement relativement aux déficiences à l'origine de la transmission de leur dossier à la Commission et n'étaient plus à risque.

Les résultats observés en 2014 montraient donc clairement une amélioration du comportement des conducteurs auprès desquels la Commission était intervenue en 2012.

La Commission prévoit réaliser un exercice semblable au cours de la prochaine année.

Orientation 2

Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins

AXE 2.1

L'adéquation entre la demande de services et la rentabilité des titulaires de permis de propriétaire de taxi

Objectif stratégique 2.1.1

Élaborer et mettre en œuvre un nouveau processus de révision des tarifs tenant compte des attentes de l'industrie et des usagers

INDICATEUR	CIBLE
> Nouveau processus mis en œuvre	Décembre 2014
> Analyse de l'évolution des dépenses d'exploitation d'un taxi	En septembre de chaque année

RÉSULTATS

Le nouveau processus a été mis en œuvre à l'automne 2013.

Comme le prévoit son nouveau mécanisme, la Commission a analysé l'évolution des dépenses d'exploitation d'un taxi, en septembre 2015. Elle a ainsi constaté qu'elles avaient augmenté de 3,9 % depuis le dernier rajustement des tarifs fait en 2012. Malgré cette augmentation, et à la demande de l'industrie, la Commission a décidé de ne pas rajuster les tarifs de transport par taxi.

AXE 2.2

Un comportement des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui répond aux attentes du public

Objectif stratégique 2.2.1

Intervenir, au besoin, lorsque la Commission est informée de manquements au regard de la qualité ou de la sécurité des services offerts par les titulaires de permis de propriétaire de taxi et des chauffeurs de taxi

INDICATEUR	CIBLE
Dépôt d'un bilan des décisions rendues ayant conduit à l'imposition de sanctions	Chaque année au 31 mars

RÉSULTATS

La qualité et la sécurité des services offerts au public

Dans une perspective de protection du public, la Commission a notamment le pouvoir d'intervenir auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi qui n'offrent pas les services sécuritaires ou de qualité auxquels la clientèle est en droit de s'attendre. Le tableau suivant montre l'évolution de ces interventions.

Tableau 30

ÉVOLUTION DES DÉCISIONS RELATIVES À LA VÉRIFICATION DE L'ÉTAT D'UN DOSSIER (Au 31 mars)			
	2016	2015[28]	2014
Nombre de décisions	7	7	16
Nombre de permis suspendus	5	4	8
Nombre de permis révoqués	1	1	3

La Commission peut aussi, lorsqu'elle est informée qu'un titulaire de permis de chauffeur de taxi est mis en accusation pour une infraction criminelle commise pendant ses heures de travail ou liée aux aptitudes requises pour exercer son métier, ordonner à la SAAQ ou au Bureau du taxi de Montréal de suspendre son permis jusqu'à ce que le tribunal compétent rende jugement.

Tableau 31

ÉVOLUTION DES ORDONNANCES DE SUSPENSION (Au 31 mars)			
	2016	2015	2014
Nombre d'ordonnances de suspension	2	6	2

Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de propriétaire de taxi à faire vérifier et sceller les taximètres tous les six mois. Pour s'assurer que les taximètres affichent le juste prix, la Commission fait un suivi auprès des titulaires visés par cette obligation. Au cours du dernier exercice, les 107 décisions rendues relativement aux taximètres ont entraîné la suspension temporaire de 86 permis.

La Commission a également participé à cinq journées de vérification des taximètres.

Tableau 32

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INTERVENTIONS RELATIVES AUX TAXIMÈTRES (Au 31 mars)			
	2016	2015	2014
Décisions	107	81	100
Permis suspendus	86	73	77

28. Il s'agit de données corrigées.

Orientation 3

Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion

Objectif stratégique 3.1.1

Assurer la résolution de litiges entre un poste de courtage et ses abonnés

INDICATEUR	CIBLE
Taux de demandes d'arbitrage réglées en médiation	Diffusion annuelle du taux

RÉSULTATS

Au cours de l'année, la Commission a traité 40 demandes d'arbitrage, dont 12 avaient été introduites antérieurement. Huit décisions arbitrales ont été rendues, 15 désistements ont été produits et 17 demandes demeuraient en traitement. Seulement trois demandes ont été transmises en médiation, avec l'accord des parties, sans toutefois pouvoir se régler de cette façon.

Objectif stratégique 3.1.2

Inspecter les postes de courtage

INDICATEUR	CIBLE
Taux de titulaires de permis de courtage inspectés	15 % des titulaires de permis de courtage d'ici 2017

RÉSULTATS

Aucune inspection de poste de courtage n'a pu être menée à terme au cours de la dernière année financière, et ce, notamment parce que le suivi d'une décision rendue en 2015 a exigé des efforts considérables.

Deux rapports d'inspection de poste sont toutefois en cours de rédaction et pourront vraisemblablement être finalisés lors du prochain exercice financier.

Orientation 4

Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle

AXE 4.1

La mobilisation et la compétence du personnel

Objectif stratégique 4.1.1

Mettre en œuvre des moyens favorisant la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences

INDICATEUR	CIBLE
> Nombre de moyens mis en place	Trois moyens
> Taux de satisfaction du personnel	85 % d'ici 2017

RÉSULTATS

Deux rencontres ont été tenues avec l'ensemble du personnel au cours de la dernière année. Ces rencontres visaient, entre autres, à informer les employés des grands enjeux auxquels fait face l'organisation.
Chaque gestionnaire a tenu au moins une rencontre avec le personnel de son unité durant la même période.
Une activité de reconnaissance a été réalisée pour les employés qui ont accumulé 25 ans de service et ceux qui ont pris leur retraite en 2015-2016.

D'ici la fin de l'exercice 2016-2017, la Commission effectuera un nouveau sondage sur la satisfaction de son personnel.

AXE 4.2

La qualité des services et la simplification des processus

Objectif stratégique 4.2.1

Adapter les contenus informationnels et les processus en fonction notamment des besoins exprimés par la clientèle

INDICATEUR	CIBLE
Taux de satisfaction de la clientèle	90 % (Tenue d'un sondage auprès de la clientèle tous les 2 ans)

RÉSULTATS

Selon un sondage réalisé en février 2014, le taux de satisfaction de la clientèle atteignait 95 %. Ce taux était de 92 % lors du précédent sondage effectué en 2012. Considérant le haut taux de satisfaction de la clientèle et le contexte budgétaire, la Commission a décidé de reporter la réalisation de son prochain sondage.

AXE 4.3

Des tarifs en accord avec les orientations gouvernementales

Objectif stratégique 4.3.1

Déterminer le coût de revient des services tarifés et non tarifés de la Commission

INDICATEUR	CIBLE
> Réalisation d'une analyse d'évaluation du coût de revient	Septembre 2015
> Coûts de revient connus	Septembre 2015

RÉSULTATS

Les nombreuses analyses portant sur des éléments liés à l'exercice de la mission de l'organisation ont eu pour effet de retarder celle, déjà amorcée, sur le coût de revient de ses services. Ces travaux devraient se terminer au cours de l'année financière 2016-2017.

Objectif stratégique 4.3.2

Proposer une grille de tarifs pour chaque service de la Commission et en assurer le déploiement

INDICATEUR	CIBLE
> Grille de tarifs déposée	Grille en 2015
> Dépôt d'un plan de déploiement	2016

RÉSULTATS

La grille de tarifs pourra être élaborée et déposée lorsque l'analyse du coût de revient sera terminée.

Les travaux relatifs au plan de déploiement n'ont pas encore débuté.

5.2 La répartition des dépenses et des effectifs par champ de compétence et par orientation stratégique

Les tableaux suivants répartissent les dépenses et les effectifs de la Commission selon ses champs de compétence et ses orientations stratégiques.

Tableau 33

ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES DÉPENSES RÉELLES SELON LE CHAMP DE COMPÉTENCE ET L'ORIENTATION STRATÉGIQUE
(Pour l'exercice, en milliers de $)

Champ de compétence et orientation stratégique	Dépenses réelles 2015-2016	Dépenses réelles 2014-2015[29]
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	6 395	6 485
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	2 132	2 161
Camionnage en vrac, y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	959	973
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	1 172	1 189
Amélioration globale des services[30], y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	657	811
Total	**11 315**	**11 619**

29. Il s'agit de données révisées.

30. L'amélioration globale des services comprend les investissements en ressources informationnelles ainsi que les efforts internes pour assurer la continuité du Système intégré de mission (SIM).

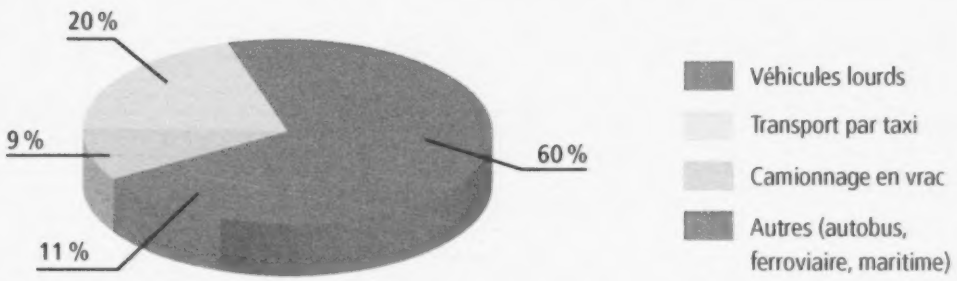
Tableau 34

ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ SELON LE CHAMP DE COMPÉTENCE ET L'ORIENTATION STRATÉGIQUE
(Pour l'exercice, en ETC)

Champ de compétence et orientation stratégique	Effectif utilisé 2015-2016	Effectif utilisé 2014-2015[31]
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	56,0	63,8
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	19,0	21,3
Camionnage en vrac, y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	8,4	9,6
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	10,3	11,7
Amélioration globale des services, y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	8,7	9,9
Total	**102,4**[32]	**116,3**

Graphique 1

RÉPARTITION DES DÉPENSES DE LA COMMISSION PAR CHAMP DE COMPÉTENCE



31. Il s'agit de données réelles.
32. Il s'agit de données réelles.

6

L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

6 L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

6.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Au cours du précédent exercice, la Commission a reçu 21 demandes d'accès à l'information.

Dix-sept d'entre elles ont été traitées dans un délai de 20 jours ou moins et quatre dans le délai maximal de 30 jours, le tout dans un délai moyen d'un peu moins de 12 jours.

Deux demandes ont été acceptées, huit l'ont été partiellement, alors que les 11 autres ont été refusées. Cinq demandes ont été refusées en vertu de l'article 28 de la Loi, parce que la Commission ne pouvait ni confirmer, ni infirmer l'existence de plaintes, de recours ou attester de la non-conformité de l'entreprise faisant l'objet de la demande. Six demandes ont par ailleurs fait l'objet d'un refus parce que les documents demandés n'existaient pas.

Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable ou de demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Afin de sensibiliser le personnel à l'importance de la protection des renseignements personnels, la Commission met à sa disposition divers outils de référence, notamment un guide portant sur la confidentialité des renseignements recueillis auprès de la clientèle.

6.2 Le développement durable

Dans la foulée de la Loi sur le développement durable et de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2015, la Commission a choisi d'inscrire les mesures de son plan d'action de développement durable 2009-2015 en fonction de trois objectifs gouvernementaux auxquels elle estimait pouvoir contribuer.

Pour chacun des gestes prévus par le plan d'action, une courte description des activités réalisées et des résultats obtenus figure dans les tableaux qui suivent.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière de même que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

Objectif organisationnel 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes qui s'y rattachent

ACTION 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique

GESTES

- Réaliser diverses activités de sensibilisation et de formation du personnel au concept du développement durable ainsi qu'aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques qui y sont associés
- Prendre part à des formations sur le développement durable
- Diffuser auprès du personnel de l'information sur les bonnes pratiques environnementales à adopter au bureau

INDICATEUR	CIBLE
Taux du personnel touché par les diverses activités d'information et de sensibilisation au développement durable	Sensibiliser 100 % du personnel en 2011

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
100 % du personnel sensibilisé	100 % du personnel sensibilisé	100 % du personnel sensibilisé

Au cours du dernier exercice, 29 capsules d'information sur des sujets variés touchant des enjeux liés au développement durable ont été publiées dans l'intranet de la Commission. Les capsules ont traité tant des enjeux environnementaux, sociaux et économiques, que des bonnes pratiques environnementales à adopter au bureau.

INDICATEUR	CIBLE
Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour en tenir compte dans ses activités courantes	Amener 50 % du personnel concerné à avoir acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
100 % du personnel ciblé	100 % du personnel ciblé	100 % du personnel ciblé

À la lumière des lignes directrices établies, le 4 juin 2010, par le Comité interministériel de développement durable, la Commission a ciblé les membres de son personnel devant acquérir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes. Douze personnes de la Commission ont ainsi été identifiées. Au 31 mars 2016, toutes ces personnes, dont les gestionnaires, avaient reçu une formation.

ACTION 2

Développer et promouvoir auprès des gestionnaires et des membres la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision

GESTES

> Se doter d'outils soutenant la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision

> Former les gestionnaires et les membres de la Commission

INDICATEUR	CIBLE
Taux de gestionnaires et de membres ayant bénéficié d'une formation sur les principes de développement durable à prendre en compte dans la prise de décision	Avoir formé les gestionnaires et les membres au plus tard le 31 mars 2011

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Tous les gestionnaires et les membres ont été sensibilisés.

ACTION 3

Sensibiliser les partenaires et la clientèle au concept du développement durable

GESTES

> Faire la promotion de la démarche de développement durable sur le site Web de la Commission

> Faire la promotion des nouveaux services électroniques offerts à la clientèle, dans les diverses tribunes susceptibles de la joindre telles que des colloques, des congrès et des magazines spécialisés

> Élaborer et mettre en place divers moyens afin d'encourager les partenaires à tenir compte des principes de développement durable dans le cadre des échanges d'information et de documentation

INDICATEUR	CIBLE
Nombre de moyens mis en place pour sensibiliser la clientèle et les partenaires au développement durable	Avoir établi des moyens pour sensibiliser les partenaires et les mettre en pratique à compter du printemps 2010

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
1 moyen mis en place	2 moyens mis en place	3 moyens mis en place

La Commission a fait parvenir près de 52 000 avis à sa clientèle des PEVL pour les sensibiliser à l'utilisation de ses services en ligne.

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

Objectif organisationnel 2

Développer une culture de la prévention chez les transporteurs afin de continuer d'améliorer la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises

ACTION 4

Participer au développement, avec nos partenaires gouvernementaux, d'outils visant à sensibiliser les nouveaux PEVL à leurs obligations au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier

GESTES

> Participer à l'élaboration de la documentation et de séances d'information destinées aux nouveaux transporteurs routiers

> Suivre la mise en œuvre de ces outils afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs poursuivis

INDICATEUR	CIBLE
> Outils implantés > Nombre de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds qui ont bénéficié des séances d'information	Implanter des outils et amorcer le début des séances d'information en 2009

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des PEVL	Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des PEVL	Distribution du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à tout nouvel inscrit au Registre des PEVL

La Commission fournit un exemplaire du *Guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds* à toute personne qui s'inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ce sont donc 4 933 guides qui ont été distribués cette année. Les transporteurs peuvent également avoir accès à ce document à partir du site Web de la Commission.

Objectif organisationnel 3

Contribuer au développement d'une offre de services de transport favorisant la santé et la sécurité des personnes à mobilité réduite

ACTION 5

Améliorer la connaissance afin de contribuer au développement d'une offre de services de transport par véhicule taxi répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite

GESTES

> Maintenir ou améliorer, le cas échéant, nos connaissances sur l'évolution des besoins, des problématiques et des contraintes liés au transport accessible par taxi

> Délivrer les permis de transport en fonction des besoins et du contexte

INDICATEUR	CIBLE
> Nombre et degré de réalisation des études améliorant la connaissance des besoins des usagers > Nombre de permis de transport par taxi accessible délivrés pour répondre à la demande	Délivrer les permis de transport par taxi accessible à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
136 permis rattachés à un véhicule accessible, soit : 86 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	91 permis rattachés à un véhicule accessible, soit : 75 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés	36 permis rattachés à un véhicule accessible, soit : 55 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés

La Commission s'assure, lorsqu'elle évalue une demande de permis de propriétaire de taxi, que les besoins des personnes handicapées sont comblés. Sur les 158 permis délivrés cette année, 136 ont été rattachés à un véhicule accessible aux personnes handicapées, soit 86 %.

Objectif organisationnel 4

Fournir au personnel un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être, pour offrir des services de qualité et remplir adéquatement la mission de la Commission

ACTION 6

Poursuivre l'amélioration continue d'un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être des employés

GESTES

> Poursuive la programmation annuelle d'activités liées à la santé et l'adapter en fonction des besoins du personnel

> Poursuivre l'évaluation ergonomique des postes de travail et y apporter les correctifs appropriés

> Poursuivre la démarche d'amélioration continue du climat organisationnel

INDICATEUR	CIBLE
> Taux d'employés joints par le sondage > Taux d'employés ayant participé aux activités santé et taux de satisfaction > Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la programmation santé > Mesure de la satisfaction du personnel concernant le climat de travail	> Effectuer un sondage auprès du personnel en vue de définir ses besoins en matière de santé > Offrir des activités, dans le cadre de la programmation santé, visant la promotion de bonnes habitudes de vie et la prévention > Informer et former le personnel quant à l'ergonomie des postes de travail > Mettre en œuvre le plan d'action sur le climat organisationnel

Toutes les cibles ont été atteintes cette année. Voir à ce sujet la section relative aux ressources humaines.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de la Commission

ACTION 7

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à l'application des dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

GESTES

- Se doter d'un cadre de gestion environnementale contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables
- Continuer d'explorer les occasions de partage de services administratifs avec des partenaires gouvernementaux
- Évaluer les possibilités d'intégrer davantage la règle des 3RV-E (réduire, réemployer, recycler, valoriser, éliminer) dans la gestion courante des ressources informatiques et matérielles

INDICATEUR	CIBLE
> Cadre de gestion environnementale mis en place > Pratiques ou programmes mis en place	> Avoir adopté et implanté un cadre de gestion environnementale et des pratiques d'acquisition écoresponsables au cours de l'année 2011

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
Mise en pratique de cinq interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale	Mise en pratique de trois interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale	Mise en pratique de trois interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale et d'une action non prévue

Cinq interventions prévues dans le cadre de gestion environnementale ont été réalisées cette année :

1- *Installation d'appareils multifonctionnels*

Dans le but de diminuer la consommation d'électricité et de papier, et de réduire la superficie qu'elle utilise, la Commission a diminué son parc de photocopieurs d'une unité.

2- *Utilisation de papier à 50 % recyclable*

3- *Sensibilisation du personnel à l'utilisation des transports collectifs et du covoiturage*

La Commission encourage ses employés à utiliser le transport en commun pour se rendre au travail. Au 31 mars 2016, 13 personnes étaient abonnées aux services de transport en commun de la région de Québec.

4- *Récupération des cartouches d'encre et achat de cartouches d'encre réusinées*

5- *Achat de produits écoresponsables, notamment des verres biodégradables pour les audiences*

ACTION 8

Compléter l'automatisation des processus d'affaires de la Commission afin d'améliorer le service à la clientèle et de traiter diverses demandes en diminuant l'utilisation de papier

GESTES

- Implanter le SIM permettant la numérisation des documents et l'automatisation des processus d'affaires
- Diminuer graduellement l'utilisation de papier dans divers processus d'affaires
- Transmettre, sous forme électronique, divers documents aux intervenants qui transigent avec la Commission et qui ont demandé de recevoir ce service

INDICATEUR	CIBLE
Degré d'implantation du projet	Avoir terminé l'automatisation des processus d'affaires en 2013

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Le SIM a été implanté en octobre 2012.

INDICATEUR	CIBLE
> Taux de demandes numérisées > Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés > Réduction de la superficie nécessaire pour la conservation des documents papier	> Avoir amorcé, en 2009, la numérisation de toute demande acheminée à la Commission > Avoir amorcé, en 2009, la numérisation du dossier de tout titulaire de permis qui fait une demande

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
> Taux de demandes numérisées : 100 % > Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 100 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 100 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	> Taux de demandes numérisées : 100 % > Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 100 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 99 % des dossiers de titulaires de permis de taxi	> Taux de demandes numérisées : 100 % > Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés : – 97 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus – 98 % des dossiers de titulaires de permis de taxi

Toutes les demandes reçues à la Commission sont numérisées depuis 2009, et une activité de récupération des dossiers des titulaires de permis a débuté en même temps. Ainsi, lorsqu'une personne fait une demande à la Commission, l'historique de son dossier de titulaire de permis est entièrement numérisé. Le taux des dossiers de demandeur ainsi numérisés a fluctué au cours des trois dernières années pour atteindre 100 % relativement aux titulaires de permis de transport par autobus et 100 % en ce qui concerne les titulaires de permis de propriétaire de taxi.

Bien que le SIM soit implanté depuis octobre 2012, la Commission doit d'abord s'assurer que tous ses processus sont adéquats avant d'amorcer l'étape de réduction de ses locaux.

ACTION 9

Accroître l'utilisation des services électroniques offerts par la Commission

GESTES

- Définir les divers moyens à mettre en place afin d'encourager les partenaires, les transporteurs et la population à consulter le site Web de la Commission et à utiliser les services qui y sont proposés
- Effectuer divers sondages afin de vérifier la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques

INDICATEUR	CIBLE
Nombre et nature des moyens de promotion	Avoir établi les moyens de promotion et les mettre en pratique à compter de 2009

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
> Information dans les diverses correspondances de la Commission > Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle	> Information dans les diverses correspondances de la Commission > Démonstration dans 3 salons et congrès > Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle	> Information dans les diverses correspondances de la Commission > Démonstration dans 7 salons et congrès > Promotion des services en ligne par le personnel des services à la clientèle

La Commission fait la promotion de ses services électroniques sur son site Web et dans la correspondance qu'elle transmet régulièrement à sa clientèle. Elle informe ainsi les transporteurs du fait qu'ils bénéficient d'une réduction de 5 $ des frais d'inscription ou de mise à jour de cette inscription au Registre des PEVL, lorsqu'ils réalisent cette activité en ligne.

À l'occasion de ses échanges avec la clientèle, le personnel encourage les personnes à utiliser les services en ligne pour effectuer leurs transactions et les accompagne au besoin.

INDICATEUR	CIBLE
> Nombre de transactions effectuées sur le site Web > Taux de clients qui effectuent leurs transactions au moyen du site Web, par type de transaction > Taux de satisfaction de la clientèle	Avoir effectué au moins un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010

RÉSULTATS		
2015-2016	**2014-2015**	**2013-2014**
Aucun sondage	Aucun sondage	Sondage sur l'ensemble des services de la Commission

Les sections portant respectivement sur les services à la clientèle et sur les résultats de l'objectif stratégique 4.2.1 présentent les indicateurs liés aux taux de satisfaction de la clientèle en ce qui a trait aux services électroniques.

6.3 L'allégement réglementaire et administratif

À l'instar de 17 autres ministères et organismes, la Commission a été ciblée dans la Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée « *L'avantage québécois* », rendue publique en octobre 2005, afin de réduire de 20 % le fardeau administratif imposé aux entreprises.

La Commission souscrit d'emblée aux objectifs du plan d'action. À cet égard, malgré les moyens restreints dont elle dispose, la Commission déploie, depuis plusieurs années, des efforts très importants afin d'alléger considérablement le fardeau imposé aux entreprises qui transigent avec elle. Or, ceux-ci ont manifestement porté fruit puisque les frais imputés aux transporteurs ont diminué de 27,4 % entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2016.

Pour obtenir ces résultats, la Commission a dû revoir et simplifier tous ses processus et formulaires et faire une promotion soutenue de l'utilisation de ses services en ligne. Sa prestation électronique de services a aussi été optimisée depuis la mise en place, en octobre 2012, du nouveau système intégré de mission (SIM).

6.4 La Politique de financement des services publics

Les tarifs, les frais et les droits que la Commission exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ;
- Règlement sur les services de transport par taxi ;
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac ;
- Règlement sur le transport maritime de passagers ;
- Règlement sur le transport ferroviaire ;
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et l'autorisant à délivrer des permis spéciaux ou temporaires ;
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec.

Tous les tarifs de la Commission sont indexés annuellement, le 1er avril, selon les paramètres déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière.

La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle exige pour ses divers produits et services et le publie sur son site Web.

Pour l'exercice 2015-2016, les dépenses de la Commission ont été de 11 315 milliers de dollars, alors que ses revenus se sont établis à 6 653 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 58,8 % comparativement à 57,3 % l'an dernier.

Cette année encore, la Commission a poursuivi ses travaux sur le coût de revient de ses services, en vue de recommander le rajustement de ses tarifs, au besoin.

6.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La politique linguistique de la Commission a été adoptée en avril 2014. Elle fait du français la langue que le personnel de la Commission utilise au travail, dans les communications externes et dans les documents qu'elle rédige. Cette politique désigne le mandataire de la Commission et les membres de son comité permanent, et précise, de plus, les orientations retenues afin de se conformer à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

En 2015-2016, le mandataire de la Commission a joué un rôle de soutien et de conseil pour assurer le respect de la politique linguistique dans divers types de communications, contribuant ainsi à mieux faire connaître les règles au personnel.

La Commission a aussi diffusé dans l'intranet un aide-mémoire de l'Office québécois de la langue française sur les pratiques recommandées dans les communications.

6.6 Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

La Commission a réalisé la majorité des mesures prévues à son plan d'action pour l'année 2015-2016. Elle a notamment poursuivi ses efforts afin de sensibiliser, au moment de leur accueil, les nouveaux employés aux façons de communiquer avec les personnes handicapées. Elle a également souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées, en diffusant des capsules d'information et en présentant son plan d'action sur son site intranet.

Afin de prévenir le développement de limitations et d'incapacités, le Service des ressources humaines a mis à la disposition du personnel le système d'apprentissage en ligne Adapte, qui permet à chaque employé d'évaluer et d'adapter son poste de travail. Des personnes-ressources sont également disponibles pour répondre aux demandes d'adaptation des postes de travail.

Dans l'exercice de sa mission, et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la Commission a délivré 136 permis de propriétaire de taxi auxquels est rattaché un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 86 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi délivrés l'an dernier. Ce nombre comprend 10 permis réguliers et 126 permis pour besoins particuliers, qui sont destinés à la desserte exclusive des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs.

Au 31 mars 2016, on comptait au total 582 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, répartis dans les catégories apparaissant dans le tableau suivant :

Tableau 35

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PERMIS RATTACHÉS À UN VÉHICULE ACCESSIBLE SELON LA CATÉGORIE DE PERMIS
(Au 31 mars 2016)

Catégorie de permis	Nombre
Services réguliers	306
Services pour besoins particuliers	275
Service spécialisé de transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé	1
Total	**582**

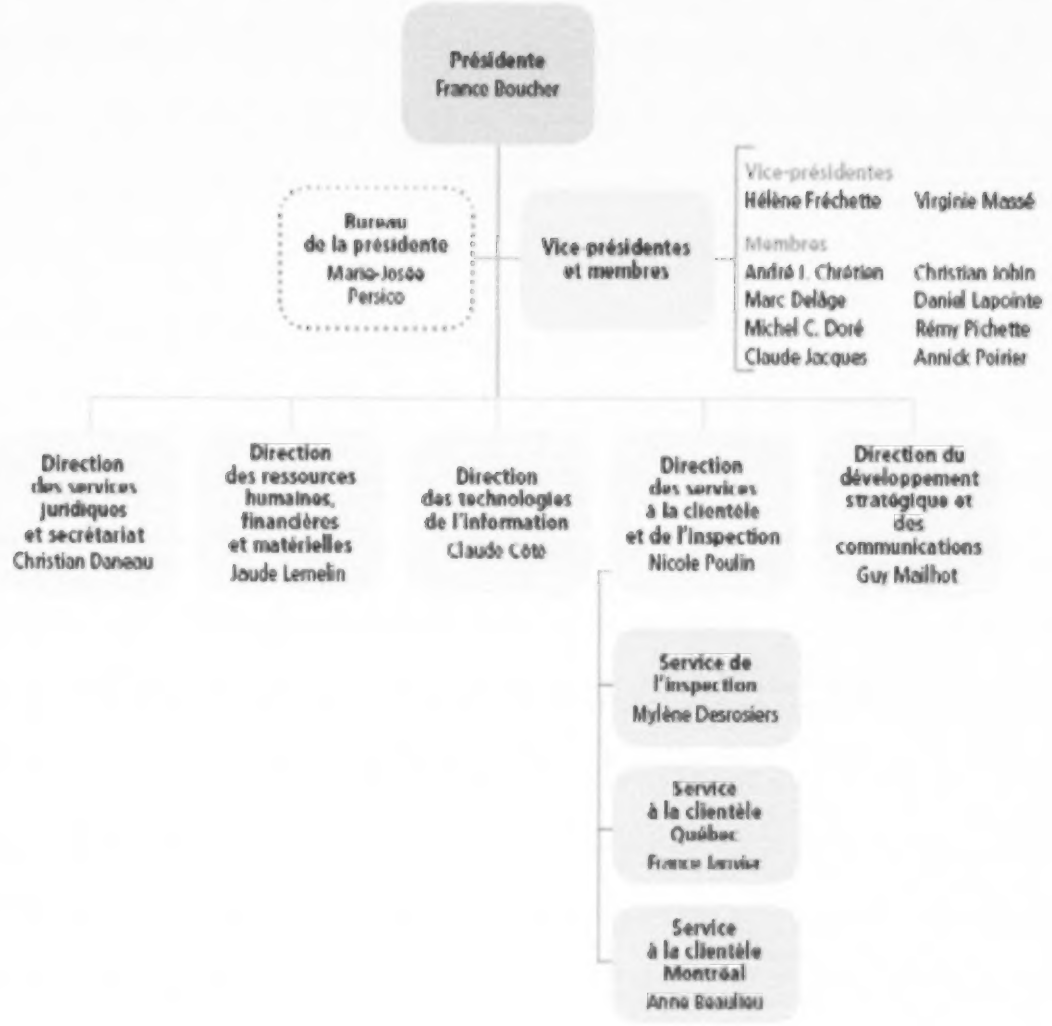
De plus, le site Web informationnel de la Commission respecte les normes du groupe Initiative sur l'accessibilité du Web (WAI), et son gestionnaire de contenu Web (TYPO3) est conforme aux exigences en matière d'accessibilité.

6.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Pour faire suite au rapport du printemps 2012 du Vérificateur général du Québec (VGQ), la Commission a élaboré un plan d'action portant sur l'optimisation de ses ressources concernant la sécurité routière des véhicules lourds. Toutes les mesures prévues dans ce plan ont été réalisées conformément aux recommandations du Vérificateur général. Lors d'un suivi effectué au mois de mars 2016 par le VGQ, ce dernier indiquait que les actions accomplies par la Commission respectaient pleinement ses recommandations.

ANNEXES

ANNEXE I
L'organigramme



ANNEXE II

Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires
- Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels

ANNEXE III

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence particulières de chacun.

2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.

5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.

6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, le membre limite son intervention à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes liés à sa mission première, en évitant de traiter de cas particuliers.

7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.

11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute sur son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

    1) de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties ;
    2) de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier ;
    3) de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties ;
    4) d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

    Le président s'assure de la confidentialité des renseignements fournis par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entré en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

ANNEXE IV

Liste des tableaux et graphique

Tableau 1 Effectif utilisé 11

Tableau 2 Répartition des ETC et de l'effectif régulier selon la catégorie d'emploi 11

Tableau 3 Répartition de l'effectif régulier selon le secteur d'activité 12

Tableau 4 Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi 12

Tableau 5 Répartition des personnes ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi 13

Tableau 6 Évolution du taux de départ volontaire du personnel régulier 13

Tableau 7 Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi 14

Tableau 8 Évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi 14

Tableau 9 Taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi 15

Tableau 10 Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles 15

Tableau 11 Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi 16

Tableau 12 Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi 16

Tableau 13 Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi 17

Tableau 14 Répartition des dépenses totales de formation selon l'orientation 17

Tableau 15 Évolution de quelques données relatives à la formation 18

Tableau 16 Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars 19

Tableau 17 Prévisions et dépenses réelles selon le type d'activité 21

Tableau 18 Cote de sécurité des pevl actifs selon le type de transport 26

Tableau 19 Évolution du nombre de décisions rendues à la suite d'une vérification de comportement selon la cote 26

Tableau 20 Modification de la cote de sécurité 27

Tableau 21 Évolution du nombre de décisions rendues à la suite d'une évaluation de comportement selon le type de mesure 28

Tableau 22 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie 29

Tableau 23 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie 30

Tableau 24 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie 31

Tableau 25 Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport..... 32

Tableau 26 Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel..... 32

Tableau 27 Évolution du nombre d'inspections visant des pevl et des conducteurs de véhicules lourds selon le type d'intervention 33

Tableau 28 Utilisation des services en ligne..... 38

Tableau 29 Évolution du nombre d'inscriptions et de mises à jour au registre des PEVL..... 38

Tableau 30 Évolution des décisions relatives à la vérification de l'état d'un dossier 47

Tableau 31 Évolution des ordonnances de suspension..... 47

Tableau 32 Évolution du nombre d'interventions relatives aux taximètres 47

Tableau 33 Évolution de la répartition des dépenses réelles selon le champ de compétence et l'orientation stratégique..... 51

Tableau 34 Évolution de la répartition de l'effectif utilisé selon le champ de compétence et l'orientation stratégique..... 52

Graphique 1 Répartition des dépenses de la commission par champ de compétence 52

Québec